

0- 793994

На правах рукописи

Хафиз

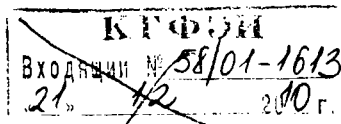
Хафизова Анастасия Викторовна

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УСЛУГ
ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПассаЖИРОВ АВТОБУСАМИ
В ГОРОДСКОМ СООБЩЕНИИ**

Специальность: 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексами сферы услуг)

**Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Уфа – 2010



Диссертационная работа выполнена на кафедре «Региональная экономика и управление» Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Уфимская государственная академия экономики и сервиса» (ГОУ ВПО УГАЭС).

Научный руководитель:

доктор экономических наук,
профессор
Зайнашева Зарима Гафаровна

Официальные оппоненты:

доктор экономических наук,
профессор
Мищенко Александр Павлович

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000715233

доктор экономических наук,
профессор
Бояринцев Борис Иванович

Ведущая организация:

ГОУ ВПО «Уфимский
государственный авиационный
технический университет»

Защита состоится «27» декабря 2010 года в ~~12:30~~ часов на заседании диссертационного совета ДМ 212.290.01 при ГОУ ВПО «Уфимская государственная академия экономики и сервиса» по адресу: 450078, г. Уфа, ул. Чернышевского, 145, ауд. 703.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГОУ ВПО «Уфимская государственная академия экономики и сервиса».

Автореферат разослан «25» ноября 2010 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета

А.И. Хисаева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Городские автобусные пассажирские перевозки сегодня являются важнейшим элементом в системе транспортных услуг. Автобусы по сравнению с другими городскими транспортными средствами обладают рядом преимуществ, среди которых высокая скорость, маневренность, отсутствие необходимости использования специальной инфраструктуры. В городах Республики Башкортостан (РБ) стабильная динамика развития автобусных перевозок и сохранение за ними лидирующих позиций среди других видов городского транспорта обусловлены наличием собственной производственной базы, географическими особенностями городских территорий, высокими темпами изменения городской архитектуры (строительство новых жилых микрорайонов, торговых комплексов и бизнес-центров), а также увеличением числа автобусных перевозчиков. Социальная специфика городских автобусных пассажирских перевозок определяет необходимость изучения их конкурентоспособности, обеспечение которой позволит удовлетворять изменяющиеся потребности населения в транспортных услугах. Совершенствование процессов управления городскими автобусными пассажирскими предприятиями также требует комплексной оценки конкурентоспособности оказываемых ими услуг.

Вопрос обеспечения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городах требует систематизации накопленных научных знаний, разработки и обоснования ряда концептуальных положений по данной проблеме. Таким образом, актуальность рассматриваемой проблемы, ее практическая значимость в современных условиях определили выбор темы диссертационного исследования.

Степень научной разработанности проблемы. Исследованию различных аспектов конкурентоспособности, а также изучению отдельных элементов ее оценки посвящены работы отечественных и зарубежных экономистов: С. Аболонина, И. Ансоффа, Г. Багиева, Е. Будриной, Р. Ватермана, А. Глухова, Е. Дихтля, М. Ермоловой, В. Ефремова, П. Завьялова, З. Зайнашевой, Т. Каретниковой, Ф. Котлера, Дж. Кея, Т. Коно, И. Лифица, И. Максимовой, Г. Минтсберга, А. Мищенко, Р. Паскаля, Т. Петерса, В. Потемкина, С. Пралада, Р. Фатхугдинова, Н. Шайдуровой, Й. Шумпетера, А. Юданова, Н. Яшина.

Проблемы функционирования городского пассажирского транспорта в системе городского хозяйства освещены такими учеными как: Б. Бояринцев, П. Володькин, В. Гудков, В. Дедюкин, С. Резер, А. Родионов, В. Савченко-Бельский, И. Спирин, В. Персианов.

Различные стороны деятельности пассажирских автотранспортных предприятий описаны в трудах А. Анисимова, М. Блатнова, Л. Бронштейна, В. Бычкова, Г. Варелопуло, Е. Володина, Л. Миротина, М. Улицкого.

Несмотря на то, что в отечественной литературе ученые исследовали проблемы оценки и повышения конкурентоспособности услуг по перевозке



пассажиров автобусами в городском сообщении, некоторые из вопросов требуют уточнения и развития, что подтверждает необходимость дальнейшего изучения обозначенной экономической проблемы.

Актуальность исследуемой проблемы и недостаточная разработанность вопросов в научной литературе определили выбор темы, цели и задач диссертационного исследования.

Цель диссертационного исследования заключается в развитии теоретических подходов и разработке практических рекомендаций по обеспечению конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении.

Эта цель предопределила постановку и последовательное решение следующих задач:

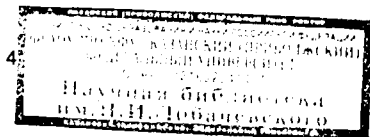
- исследование экономической сущности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении, их конкурентоспособности и конкурентных преимуществ;
- теоретическое обоснование и классификация методов формирования условий повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении со стороны государственных и муниципальных органов власти;
- разработка методики оценки конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении;
- выявление приоритетных направлений деятельности городских автобусных предприятий по повышению конкурентоспособности оказываемых услуг;
- научное обоснование приемлемой формы взаимодействия муниципалитета и коммерческих структур, способствующей реализации комплекса мероприятий по повышению конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении.

Область исследования соответствует специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами сферы услуг) по пункту 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг» паспорта специальности ВАК РФ.

Объектом диссертационного исследования выступают услуги по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении.

Предметом исследования является совокупность организационно-экономических отношений, возникающих в процессе обеспечения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении.

Методологическими и теоретическими основами исследования послужили научные труды отечественных и зарубежных ученых, посвященные проблемам формирования конкурентоспособности услуг, теории управления городскими автобусными пассажирскими перевозками. В работе использовалась нормативно-правовая база, действующая на территории



Российской Федерации и Республики Башкортостан, а также локальные законодательные акты, принятые на уровне городских округов Республики Башкортостан, касающиеся регулирования пассажирских перевозок.

В процессе исследования были применены метод статистической обработки информации, экономико-математическое моделирование, системный подход, метод экспертных оценок, причинно-следственный и сравнительно-аналитический анализы, специальные методы социологического исследования.

Информационную базу исследования составили материалы периодической печати по исследуемой проблеме, ресурсы сети Интернет, данные экономического и социального характера, официальные материалы Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Республике Башкортостан, сведения Управления транспорта Администрации городского округа город Уфа, учебно-методическая литература. Эмпирической основой диссертации стали результаты опросов специалистов автотранспортных предприятий и жителей городских округов Республики Башкортостан, проведенных автором в ходе исследования.

Конкретные результаты исследования и их научная новизна.

В совокупности выводов диссертации научной новизной обладают следующие:

1. Уточнено понятие «конкурентоспособность услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении», которое на основе субъективных представлений потребителей о поездке в условиях неравномерности спроса и динамичности внешней среды предложено трактовать как «изменяющийся в зависимости от потребностей пассажира уровень привлекательности различных характеристик поездки (комфортности, ценовой доступности, безопасности, элементов сопутствующего сервиса) в сравнении с услугами по перевозке пассажиров другими категориями городского транспорта».

Определены факторы конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении, которые предложено подразделять на имеющие количественное и качественное выражение в показателях деятельности автотранспортных предприятий.

2. Разработана методика и проведена оценка конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении по Республике Башкортостан, основанная на анализе индикаторов производственной деятельности предприятий (объем перевезенных пассажиров, пассажирооборот) и потребительских характеристик пассажирских перевозок (точность выполнения рейсов, безаварийность, скорость и тариф). Проведено ранжирование конкурентных преимуществ услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении, позволяющее перевозчикам в современных условиях выбрать наиболее оптимальные меры по повышению конкурентоспособности оказываемых ими услуг.

3. Предложена классификация методов формирования условий повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении со стороны государственных и муниципальных органов власти, основанная на выделении в экономическом и административном государственном регулировании субъектных и объектных направлений. Классификация отражает мероприятия государственного воздействия, направленные отдельно на пассажиров, перевозчиков и отрасль в целом, что позволяет анализировать уровень государственного влияния на социально значимую сферу пассажирских перевозок, выявлять предпосылки возможного совершенствования деятельности по оказанию услуг по перевозке пассажиров, формировать стратегию и тактику повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении.

4. Исходя из тенденций развития транспортного обслуживания населения сформированы сценарии повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении (базовый, инвестиционный, инновационный). На основе анализа факторов конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении с учетом характеристик обозначенных сценариев обоснован комплекс мер, способствующих повышению конкурентоспособности услуг. Данные предложения включают элементы инвестиционного и инновационного направлений, а именно: оптимизация стимулирования работников автотранспортных предприятий, проведение инновационных мероприятий, обновление парка автобусов, усиление контроля за исполнением требований рационального использования подвижного состава.

5. Разработана схема взаимодействия муниципалитета и коммерческих структур, которая способствует реализации комплекса мероприятий по повышению конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении посредством рационального использования ресурсного обеспечения сферы городских автобусных пассажирских перевозок.

Практическая значимость проведенного исследования состоит в том, что на основе предложенных теоретических подходов и разработанной методики оценки конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении предприятия по перевозке пассажиров смогут принимать научно обоснованные и оптимальные решения по повышению конкурентоспособности предлагаемых пассажирам услуг как первостепенного условия их эффективной деятельности.

Результаты работы могут использоваться государственными и муниципальными органами управления пассажирскими перевозками с целью оценки уровня конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные положения и результаты диссертационного исследования были представлены на международных и всероссийских научно-практических конференциях: «Перспективные направления развития автотранспортного комплекса» (Пенза, 2008); «Управление в социальных и экономических системах» (Пенза, 2008); «Инновации и перспективы сервиса» (Уфа, 2008); «Научное творчество XXI века» (Красноярск, 2009); обсуждались на заседаниях кафедры «Региональная экономика и управление» Уфимской государственной академии экономики и сервиса.

Отдельные выводы изложены в статьях, опубликованных в научных журналах «Вестник университета (Государственного университета управления)», «Государственное управление. Электронный вестник», «Экономика и управление: научно-практический журнал».

Разработанные в диссертации рекомендации используются в учебном процессе и при разработке методических пособий, в частности, для специальности 080504.65 «Государственное и муниципальное управление» при изучении таких дисциплин, как: «Экономика города», «Инфраструктура городского хозяйства», «Экономика социальной сферы», «Организация обслуживания населения» в Уфимской государственной академии экономики и сервиса.

Методика оценки конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении с целью выбора оптимального направления повышения эффективности деятельности принята к внедрению на МУП «Уфагортранс» городского округа город Уфа Республики Башкортостан.

Публикации по теме диссертации. По теме диссертации автором подготовлено и опубликовано 10 статей, 3 из которых в научных журналах, рецензируемых ВАК РФ, общим объемом 3,73 пл.

Структура и объем работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Основной текст изложен на 141 странице, включая 39 таблиц, 15 рисунков. Список литературы содержит 171 наименование.

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

2.1. Сущность услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении, их конкурентоспособности и конкурентных преимуществ

Общепринятое в научной литературе определение услуг по перевозке пассажиров представлено как деятельность по перемещению людей во времени и пространстве. Однако, в современных условиях с целью формирования конкурентных преимуществ и повышения эффективности использования имеющихся конкурентных преимуществ услуг автотранспортных предприятий процесс перевозки необходимо сопровождать набором дополнительных и сопутствующих элементов (табл. 1).

Таблица 1

Услуги по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении

<i>Услуги, предшествующие пассажирским перевозкам</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Подготовка автобусов к эксплуатации; - разработка и утверждение маршрутов; - предварительная продажа билетов (транспортные карты); - рекламные кампании и т.д.
<i>Собственно пассажирские перевозки</i>	Процесс перемещения людей в городском пространстве
<i>Сопутствующие услуги (комплекс сервисных элементов)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Услуги кондуктора; - работа электронных табло с указанием остановок и времени в пути в салонах автобусов; - предоставление информационных услуг, например, беспроводной доступ в Интернет; - эксплуатация электронных систем безопасности; - использование систем GPRS-навигации и т.д.
<i>Оценка качества пассажирских перевозок</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение опросов пассажиров; - рейтинговая оценка качества обслуживания пассажиров

Общие для любых видов услуг свойства принимают специфический вид при детализации требований потребителей и самих производителей услуг. С этой точки зрения необходимо выделить две группы свойств пассажирских перевозок: потребительские и экономические (рис. 1).

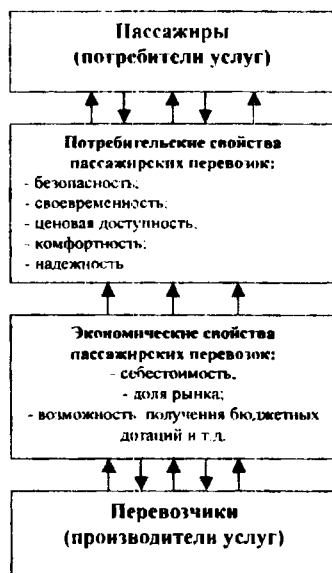


Рис. 1. Свойства пассажирских перевозок с точки зрения требований потребителей и производителей

Потребительские свойства отражают позицию и требования пассажиров к перевозкам. Они могут быть представлены на текущий момент времени и как комплекс будущих требований, определяемых уровнем развития и использования современных технологий. Экономические свойства отражают возможности производителя услуг по удовлетворению требований потребителей.

Из описанных свойств пассажирских перевозок видно, что весьма значимыми являются черты, относящиеся к субъективным психологическим предпочтениям потребителей услуг. Поэтому все более актуальным становится рассмотрение конкурентоспособности услуг не с точки зрения набора утвержденных стандартов деятельности, а с позиции всестороннего удовлетворения постоянно меняющихся запросов потребителей.

Представленная специфика услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении позволяет трактовать понятие «конкурентоспособность услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении» как изменяющийся в зависимости от потребностей пассажира уровень привлекательности различных характеристик поездки (комфортности, ценовой доступности, безопасности, элементов сопутствующего сервиса) в сравнении с услугами по перевозке пассажиров другими категориями городского транспорта.

Авторская трактовка понятия «конкурентоспособность услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении» дает основание полагать, что в набор факторов конкурентоспособности услуг должны входить преимущества, проявляющиеся на разных этапах деятельности автотранспортных предприятий.

В перечень конкурентных преимуществ услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении следует включать оптимальное сочетание различных качественных параметров поездки, соответствующих запросам потребителей, выгодные материально-технические и управленческие характеристики, а также эффективные мероприятия государственного воздействия на развитие данной сферы пассажирских перевозок. Факторы, влияющие на уровень конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении, целесообразно подразделять на имеющие количественное и качественное выражение в показателях деятельности предприятий (рис. 2).



Рис. 2. Факторы конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении

Набор потребительских характеристик аналогичен для всех автобусных поездок, поэтому исключительно важным для повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в

городском сообщении становится выявление наиболее значимых из них для пассажиров.

В последние годы для Башкортостана в целом был характерен рост городских пассажирских перевозок. Значительные темпы роста наблюдались в 2008 году (103,9 % к 2007 г.). Автобусами общего пользования, включая перевозки пассажиров на маршрутах общего пользования, выполненных автобусами, находящимися в собственности физических лиц, в 2008 году было перевезено свыше 590 млн человек с пассажирооборотом 5611,4 млн пасс.-км, что соответственно на 3,9 и 2,6 % больше, чем в 2007 году. Перевозка пассажиров в городском сообщении осуществляется по более 170 маршрутам.

Изучение динамики показателей деятельности городского пассажирского транспорта в РБ свидетельствует о сохранении за автобусными перевозками лидерских позиций в общей системе городского пассажирского транспорта (рис. 3).



Рис. 3. Удельный вес услуг по перевозке пассажиров в городском сообщении разными категориями транспорта

Городские автобусные пассажирские перевозки в РБ имеют стабильную позитивную динамику развития. Тем не менее сохранение объема и повышение качества перевозок пассажиров требуют изучения вопросов конкурентоспособности услуг, в том числе эффективного управления располагаемыми конкурентными ресурсами и выявления новых преимуществ.

2.2. Классификация методов формирования условий повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении со стороны государственных и муниципальных органов власти

Социальная значимость городского пассажирского транспорта обуславливает необходимость всестороннего регулирования деятельности предприятий по оказанию услуг по перевозке пассажиров, что влияет на условия формирования и развития конкурентных преимуществ услуг по перевозке пассажиров.

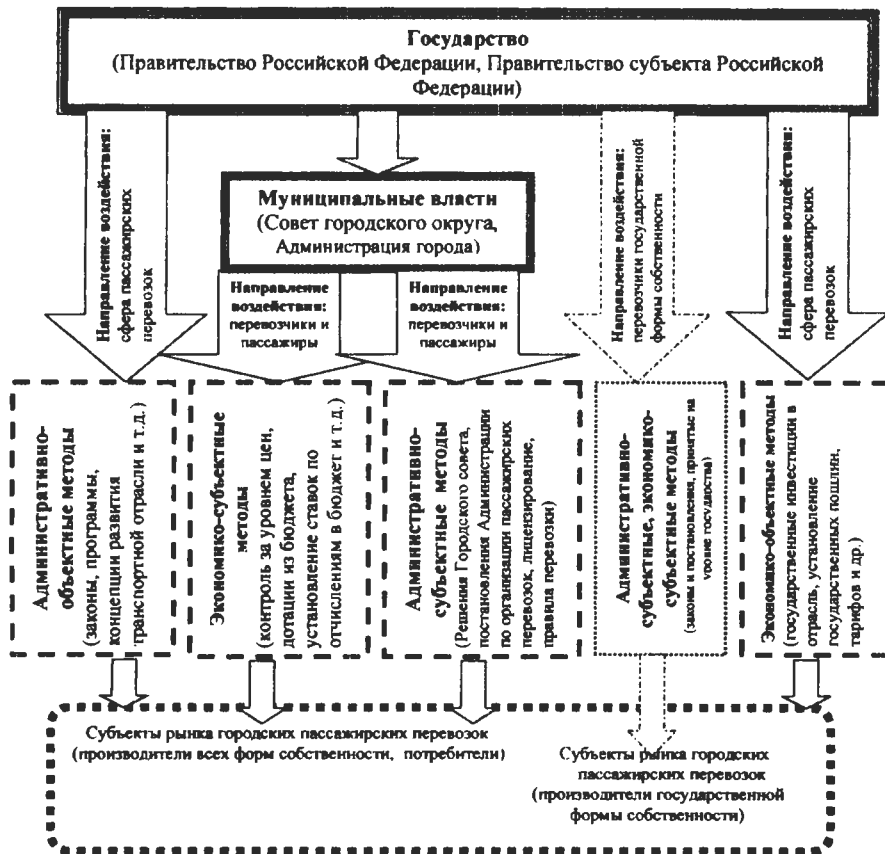


Рис. 4. Классификация методов формирования условий повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении

В соответствии с направлением воздействия государства на субъекты и объекты сферы городского пассажирского транспорта предложена следующая классификация методов формирования условий для повышения конкурентоспособности: 1) административно-объектные; 2) административно-субъектные; 3) экономико-объектные; 4) экономико-субъектные (рис. 4).

Анализ основных направлений воздействия на сферу городских автобусных пассажирских перевозок со стороны государственной и муниципальной власти, согласно представленной классификации, позволил выявить предпосылки административного и экономического характера, сдерживающие формирование и развитие конкурентных преимуществ предприятий по перевозке пассажиров. Обозначенные предпосылки заключаются в следующем:

1. Отсутствие в федеральном законодательстве структурированного правового регулирования вопросов городских пассажирских перевозок;

2. Ограничение возможности бюджетного финансирования и стимулирования развития предприятий всех форм собственности, деятельность которых направлена на обслуживание социально уязвимых слоев населения;

3. Недостаточный контроль со стороны органов исполнительной власти за соблюдением требований в части исполнения правовых норм, регламентирующих деятельность по перевозке пассажиров, и лицензионных условий;

4. Отсутствие стимулирующих мероприятий по привлечению инвестиций в развитие сферы городских автобусных пассажирских перевозок;

5. Отсутствие в большинстве государственных и муниципальных органов управления транспортным обслуживанием населения специалистов, обладающих профессиональным образованием в сфере управления пассажирскими перевозками;

6. Дефицит первоисточников информации о состоянии сферы городских пассажирских перевозок; отсутствие учета объема и качества услуг, выполняемых малыми предприятиями и индивидуальными предпринимателями.

2.3. Оценка конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении по Республике Башкортостан

Для оценки конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении построена модель, использующая введенный нами индекс конкурентоспособности K , рассчитываемый по формуле:

$$K = Y_1 \cdot p_1 + Y_2 \cdot p_2 + \dots + Y_m \cdot p_m, \quad (1)$$

где Y_j – составляющие индекса K , p_j – их веса (значимость в формировании индекса).

Показатели Y_j выбраны нами из статистических отчетов деятельности предприятий исследуемой сферы услуг. Наиболее существенными для построения модели являются следующие:

Y_1 – индикатор объема – доля в общем объеме пассажирских перевозок транспортом общего пользования, измеряемом в миллионах человек;

Y_2 – индикатор пассажирооборота – доля в общем объеме пассажирооборота внутригородского транспорта общего пользования, измеряемом в миллионах пассажиро-километров;

Y_3 – индикатор точности – доля в количестве своевременных перевозок внутригородского сообщения, то есть выполненных без нарушения расписания;

Y_4 – индикатор безаварийности – показатель безаварийности перевозок, который находится по формуле:

$$Y_4 = 1 - d, \quad (2)$$

где d – доля дорожно-транспортных происшествий, произошедших из-за нарушения правил дорожного движения водителями транспортных средств;

Y_5 – индикатор тарифа – показатель динамики изменения тарифа, который рассчитывается как:

$$Y_5 = 1 / I_{\text{тек}}, \quad (3)$$

где $I_{\text{тек}}$ – индекс тарифа в текущем году;

Y_6 – индикатор скорости – отношение средней скорости автобусных перевозок к основной разрешенной, согласно правилам движения в городе, скорости, равной 60 км/час.

Веса p_j распределяются из соображений практической целесообразности. Их смысл заключается в определении совокупной значимости автобусных пассажирских перевозок в структуре городского транспорта. Отметим, что наибольшие веса нами присвоены объективным показателям: объему выполненных перевозок и пассажирообороту. Они являются внешними и характеризуют спрос на городские автобусные пассажирские перевозки.

Остальные индикаторы относятся к категории субъективных. Здесь индикатор тарифа нами поставлен на первое место ввиду того, что он имеет промежуточное состояние между внутренними и внешними факторами по двум причинам: на тарифы существенным образом влияет уровень рыночных цен на топливо; ценообразование на пассажирском транспорте могут контролировать государственные органы. Индикатор скорости определен как более весомый, нежели безаварийность и точность в силу нескольких обстоятельств. Во-первых, скоростные характеристики автобусной поездки относятся к первоочередным показателям качества перевозок, современный ритм городской жизни заставляет выбирать скоростные виды транспорта без учета степени безопасности поездки; во-вторых, в отношении городских перевозок показатель точности не имеет такой актуальности, как, например, в пригородных или междугородних поездках.

Сводная таблица определенных нами индикаторов и их весов выглядит следующим образом (табл. 2).

Таблица 2

Индикаторы оценки конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении

Временной ряд		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Вес
Индикатор									
Y ₁	Объем услуг	0,460	0,468	0,470	0,470	0,516	0,553	0,557	0,3
Y ₂	Пассажирооборот	0,703	0,711	0,707	0,706	0,766	0,794	0,798	0,2
Y ₃	Точность	0,974	0,988	0,990	0,992	0,993	0,993	0,995	0,09
Y ₄	Безаварийность	0,974	0,970	0,972	0,967	0,965	0,961	0,976	0,1
Y ₅	Тариф	0,756	0,940	0,826	0,950	0,839	0,917	0,830	0,18
Y ₆	Скорость	0,375	0,383	0,382	0,373	0,380	0,395	0,425	0,13

С помощью формулы (1) вычислены значения индекса К и составлен временной ряд (табл. 3).

Таблица 3

Значения индекса К во временном ряду

Временной ряд	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
К	0,648	0,688	0,667	0,688	0,694	0,726	0,718

Как видно из таблицы 3, конкурентоспособность услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении имеет стабильный показатель, позволяющий считать ее находящейся на уровне выше среднего по сравнению с услугами по перевозке другими категориями городского пассажирского транспорта.

Согласно социологическим опросам, проведенным в ходе исследования, среди пассажиров и работников автотранспортных предприятий ранжированы основные факторы конкурентоспособности оказываемых ими услуг (рис. 5, 6).

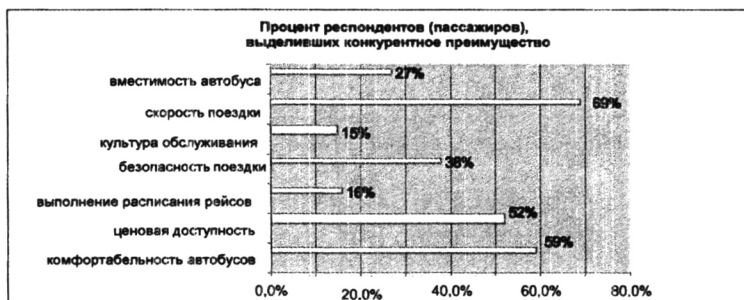


Рис. 5. Факторы конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении

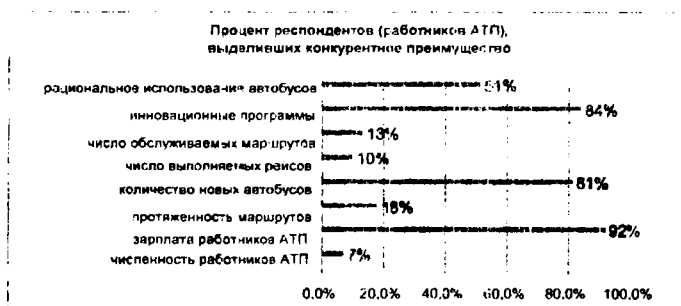


Рис. 6. Факторы конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении с точки зрения работников автотранспортных предприятий

Следует отметить, что все «качественные» факторы, отмеченные респондентами-пассажирами, находят выражение в «количественных» факторах, которые оценивали работники автотранспортных предприятий.

Как видно из рисунка 6, на уровень конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении наибольшим образом влияет заработная плата работников (от этого показателя зависят практически все потребительские характеристики поездки за исключением требований к подвижному составу). Выяснилось, что инновационные программы являются весомым фактором конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении, обеспечивающим удовлетворение постоянно изменяющихся требований пассажиров. Заметная часть респондентов отметила влияние рационализации использования подвижного состава. Особенно это актуально для пассажирских перевозок на сложных участках маршрутов в «часы пик», а также при неблагоприятных погодных условиях.

2.4. Основные направления повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении

Исходя из тенденций социально-экономических преобразований, затрагивающих различные сферы, в том числе и городские пассажирские перевозки, обозначены возможные сценарии обеспечения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении (рис. 7).

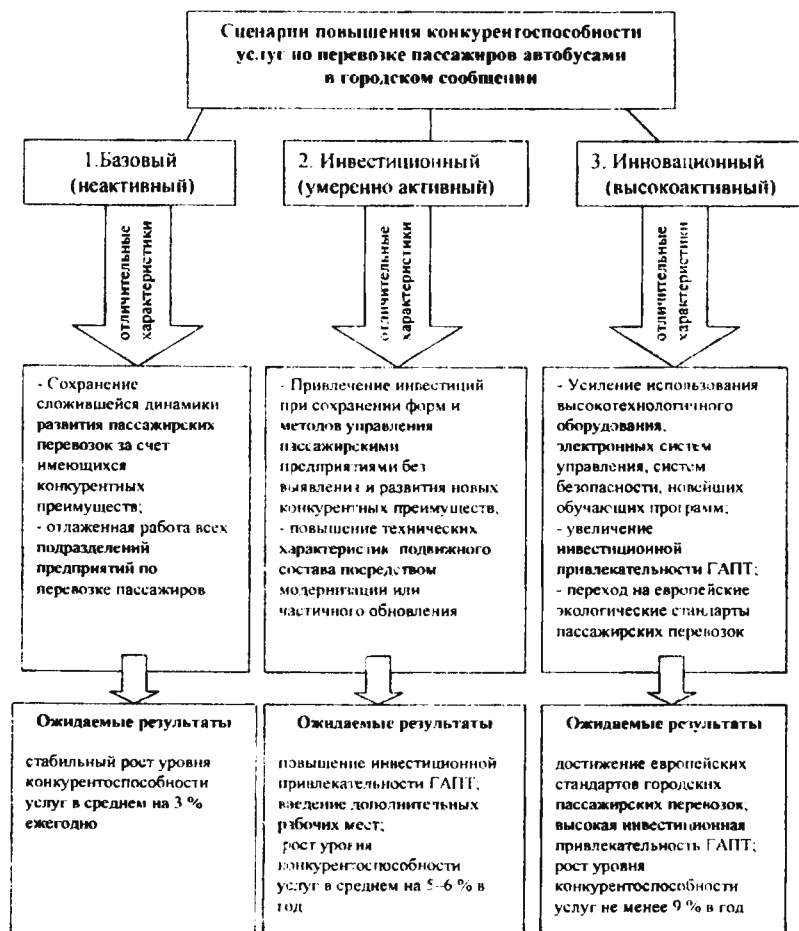


Рис. 7. Сценарии повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении

Представленные сценарии свидетельствуют о том, что наиболее эффективной в современных условиях социально-экономического развития станет деятельность городских автобусных пассажирских предприятий по повышению конкурентоспособности услуг по критериям, соответствующим инвестиционной и инновационной тенденциям. Обобщенные направления инвестиционно-инновационных преобразований представлены в таблице 4.

Таблица 4

Основные направления повышения уровня конкурентоспособности услуг городских автобусных пассажирских предприятий

Направление	Преимущественное воздействие на стадию деятельности по оказанию услуги по перевозке пассажиров	Возможный способ реализации направления
Оптимизация стимулирования и мотивации водителей и кондукторов	1. Процесс перевозки пассажиров, 2. Оценка качества оказанных услуг	- Введение рейтинговой системы премирования на основе внутренних проверок качества обслуживания пассажиров
Инновационные программы	1. Стадия подготовки, 2. Процесс перевозки пассажиров	- Разработка и предоставление комплекса сервисных элементов (информационные услуги, электронная продажа транспортных карт и т.д.); - оснащение парка автобусов техническими системами безопасности; - мероприятия по обеспечению комфортабельности подвижного состава (кондиционирование, обшивка салонов, установка звуковой системы, покупка моечного оборудования и т.д.); - использование программ повышения квалификации сотрудников предприятий
Рациональное использование подвижного состава	1. Стадия подготовки, 2. Процесс перевозки пассажиров	- Использование GPRS-навигации; - использование автоматизированных систем безопасности; - разработка программ обслуживания пассажиров (сезонные, временные и т.д.); - диспетчеризация сложных участков маршрутов; - использование экологичного топлива
Обновление парка автобусов	Стадия подготовки	- Покупка новых автобусов; - применение лизинга; - участие в кредитных программах

2.5. Схема взаимодействия муниципальных властей и коммерческих структур в процессе повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении

Эффективное выполнение функций муниципалитетов по организации пассажирских перевозок предполагает повышение конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров. Рационализация использования ресурсного обеспечения сферы городского транспорта является одним из важных условий и средств координации социально-экономической деятельности, повышения инвестиционной активности, развития транспортной инфраструктуры, которые открывают новые возможности для внедрения инновационных методик управления сферой городских пассажирских перевозок, а следовательно, и реализации комплекса мероприятий по повышению конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров. Эффективное использование ресурсного

обеспечения сферы городских пассажирских перевозок возможно при взаимодействии муниципалитета и коммерческих структур (рис. 8).

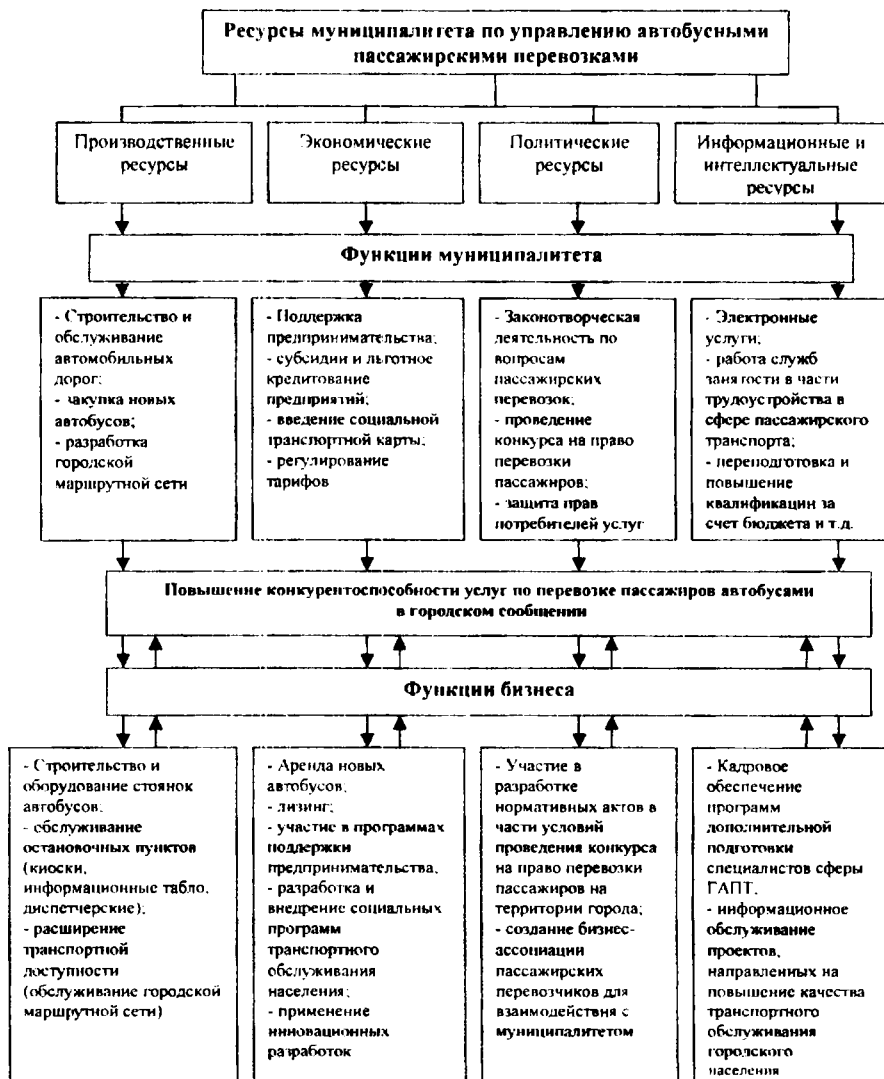


Рис. 8. Схема взаимодействия муниципальных властей и коммерческих структур в процессе повышения конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении

Для муниципальных властей преимущество ведения совместной с коммерческими структурами деятельности по повышению конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении заключается наибольшим образом в привлечении инвестиций в создание и модернизацию, а также эффективное использование муниципального имущества, не включенного в хозяйственный оборот, решение вопросов занятости населения и кадрового обеспечения сферы пассажирских перевозок, повышение качества обслуживания в общественном транспорте.

Для предприятий, оказывающих пассажирские перевозки населению, взаимодействие с городскими властями способствует развитию конкурентных преимуществ посредством:

- возможности гибридного финансирования собственных инновационных проектов (привлечение бюджетных средств, заем средств на льготных условиях);
- обсуждения с участием представителей муниципальных властей вопросов возможности оперативного устранения проблем, препятствующих качественному оказанию услуг;
- совместного участия в развитии профессионального образования в сфере пассажирских перевозок, направленного на усиление кадровых ресурсов посредством дополнительной подготовки и переподготовки кадров.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Теоретические выводы и практические предложения, полученные на основании выполненного диссертационного исследования, сводятся к следующему:

1. Современные тенденции развития городского транспорта обуславливают необходимость совершенствования процесса предоставления услуг по перевозке пассажиров. Выявленная специфика услуг по перевозке пассажиров автобусами, заключающаяся в необходимости дополнения деятельности по перемещению людей комплексом сопутствующих и дополнительных сервисных элементов, позволяет выявить конкурентные преимущества услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении, которые в современных условиях будут способствовать повышению их конкурентоспособности.

Проведенный анализ статистических показателей функционирования сферы услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении по Республике Башкортостан, а также основные потребительские характеристики пассажирских перевозок послужили основой разграничения факторов конкурентоспособности услуг на две категории: имеющие количественное выражение в показателях деятельности предприятий и качественное выражение, то есть в основном соотносящиеся с потребительскими свойствами пассажирских перевозок (безопасностью, надежностью,

комфортностью, ценовой доступностью). К количественным факторам были отнесены протяженность линий внутригородских автобусных маршрутов, численность работников, уровень заработной платы, количество выполненных рейсов и др. Качественные факторы проявились в комфортабельности автобусов, безопасности и своевременности поездок, ценовой доступности, наличии сопутствующего сервиса и др.

2. Проведенная на основе разработанной методики оценка уровня конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении по Республике Башкортостан подтвердила стабильную позитивную динамику развития городских автобусных пассажирских перевозок. Два направления проведенных социологических опросов (населения и работников автотранспортных предприятий) помогли ранжировать факторы конкурентоспособности услуг. Все «качественные» факторы, отмеченные респондентами-пассажирами, были соотнесены с «количественными» факторами, которые были оценены работниками автотранспортных предприятий, что позволило обосновать практические рекомендации по повышению конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении.

3. Методы государственного влияния на социально значимую сферу городских пассажирских перевозок, проанализированные согласно предложенной автором классификации, помогли выявить предпосылки, сдерживающие формирование новых и развитие уже существующих конкурентных преимуществ. Негативные явления проявляются в отсутствии в федеральном законодательстве структурированного правового регулирования вопросов городских пассажирских перевозок; в ограничении возможности бюджетного финансирования и стимулирования развития предприятий всех форм собственности, деятельность которых направлена на обслуживание социально уязвимых слоев населения; в недостаточном контроле со стороны органов исполнительной власти за соблюдением требований в части исполнения правовых норм, регламентирующих деятельность по перевозке пассажиров, и лицензионных условий и др.

4. На основе анализа факторов конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении с учетом характеристик обозначенных сценариев обоснован комплекс мер, способствующих повышению конкурентоспособности услуг. Данные предложения включают в себе элементы инвестиционного и инновационного направлений, а именно: оптимизация стимулирования работников (введения рейтинговой системы премирования на основе внутренних проверок качества обслуживания пассажиров); проведение инновационных мероприятий (разработка и предоставление комплекса сервисных элементов транспортного обслуживания, оснащение автобусного парка техническими системами безопасности, мероприятия по обеспечению эстетической комфортабельности салонов автобусов); обновление парка автобусов (покупка новых автобусов; участие в лизинговых и кредитных программах); усиление контроля за

исполнением требований рационального использования подвижного состава (использование автоматизированных систем контроля за выполнением движения, разработка сезонных, временных и т.д. программ обслуживания пассажиров, диспетчеризация сложных участков маршрутов).

5. Повышение конкурентоспособности услуг по перевозке пассажиров автобусами в городском сообщении как одного из показателей качества жизни населения входит в число первоочередных функций муниципальной власти. Для эффективного управления пассажирскими перевозками, а также с целью рационального использования имеющегося ресурсного обеспечения сферы городских автобусных пассажирских перевозок муниципалитетам предложено активизировать взаимодействие с коммерческими структурами. Первоочередные направления совершенствования использования основных ресурсов отрасли совместно с коммерческими структурами на муниципальном уровне сводятся к следующим: предоставление коммерческим структурам возможности обслуживания автодорожной инфраструктуры; передача в лизинг предприятиям обновленного подвижного состава; субсидирование и льготное кредитование автотранспортных предприятий, реализующих разнообразные социальные программы транспортного обслуживания населения и др.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ ИЗЛОЖЕНО В СЛЕДУЮЩИХ ПУБЛИКАЦИЯХ

В журналах, рекомендованных ВАК:

1. Петрова, А.В. Особенности конкуренции на современном рынке городских пассажирских перевозок / А.В. Петрова // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2009. – № 22. – С. 185–186.
2. Петрова, А. Конкурентные преимущества предприятий городского пассажирского транспорта / А. Петрова // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2010. – № 4. – С. 96–100.
3. Петрова, А.В. Методика оценки конкурентоспособности услуг городских пассажирских перевозок / А.В. Петрова // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2010. – № 15. – С. 172–173.

Статьи и научные публикации в других изданиях:

4. Петрова, А.В. Пассажирский городской транспорт в системе жизнеобеспечения мегаполиса / А.В. Петрова // Перспективные направления развития автотранспортного комплекса: сб. статей V Международ. науч.-практ. конф. – Пенза: РИО ПГСХА, 2008. – С. 100–102.
5. Петрова, А.В. К вопросу об актуальных проблемах управления в сфере транспортных услуг / А.В. Петрова // Управление в социальных и экономических системах: сб. статей VI Международ. науч.-практ. конф. – Пенза: ПГСХА, 2008. – С. 231–233.
6. Петрова, А.В. Современные управленческие технологии в сфере транспортных услуг / А.В. Петрова // Инновации и перспективы сервиса: сб.

научных статей V Международ. науч.-практ. конф. 23 декабря 2008 г. – Уфа: УГАЭС, 2008. – С. 304–307.

7. Петрова, А.В. Городские пассажирские перевозки в системе современной классификации услуг / А.В. Петрова // Научное творчество XXI века: Сб. трудов ежегодной Всеросс. науч. конф. студентов и молодых ученых; в 2-х т. Т. 1. – Красноярск: Науч.-информ. изд. центр, 2009. – С. 345–347.

8. Петрова, А.В. Транспортная инфраструктура как элемент управления городскими пассажирскими перевозками / А.В. Петрова // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). – 2009. – № 2. – С. 103–111.

9. Петрова, А.В. Регулирование сферы транспортных услуг на государственном и муниципальном уровнях / А.В. Петрова // Государственное управление. Электронный вестник. – 2009. – № 18. – [http:// e-journal.spa.msu.ru/18_2009Petrova.html](http://e-journal.spa.msu.ru/18_2009Petrova.html).

10. Петрова, А.В. Конкурентный потенциал государственных и муниципальных предприятий на рынке городских пассажирских перевозок / А.В. Петрова // Система государственного и муниципального управления: проблемы и перспективы развития: сб. науч. статей. – М.: ПКЦ Альтекс, 2010. – С. 301–306.

102.

Подписано в печать 24.11.2010. Формат 60х84 1/16.
Бумага писчая. Гарнитура «Таймс».
Усл. печ. л. 1,34. Уч.-изд. л. 1,5. Тираж 120 экз. Заказ № 166.

Отпечатано с готовых авторских оригиналов
на ризографе в издательском отделе
Уфимской государственной академии экономики и сервиса
450078, г. Уфа, ул. Чернышевского, 145, к. 227; тел. (347) 241-69-85.